



保洁、绿化作业指导书

海南经贸职业技术学院 后勤基建处

汇报时间：2022年12月 汇报人：吴育强

目 录

Contents



保洁服务



绿化养护



职责



岗位标准

一、保洁服务

保洁服务是指通过专业保洁人员使用清洁设备、工具和药剂，对居室内地面、墙面、顶棚、卫生间等部位进行清扫保洁；对门窗、玻璃、洁具、设备设施等进行针对性的处理，以达到环境清洁、物品保养的目的。



二、绿化养护

所谓绿化养护就是指绿地、植被等植物的管理与养护，至今还是新型行业，由于行业的特殊性正在被社会认可，养护管理标准设立三个等级。绿化养护的主要内容包括：浇水，施肥，修剪，除草、绿地清洁卫生、病虫害防治，防涝防旱等。



三、工作职责





经理职责

- 1、按国家和公司的有关规定，以《校园清洁保洁、绿化养护托管项目合同》为标准，全面主持项目日常工作。
- 2、负责项目物业服务品质、操作管理流程及适当的财务运行情况的全面掌控管理，提升公司形象，实现公司品牌价值。
- 3、按公司要求，领导制定和实施物业项目的年度经营目标。
- 4、建立健全项目内统一、高效的组织体系和工作体系。
- 5、负责建设高效的组织团队，构建良好的沟通渠道。
- 6、协调好项目的相关关系，维持并提升公司和项目的品牌形象和美誉度。
- 7、组织召开物业项目部定期工作例会，掌握工作动态，提出下一阶段的工作重点和措施。
- 8、负责合同签订、续签工作，做好各种文件的审批、签字、上报或传达；并做好各区域日常记录表格的审核。
- 9、定期了解甲方对公司管理各项服务的意见及建议，及时协调校方之间的矛盾。
- 10、负责协调物业管理部各方面之间的关系，协调内部资源。



质检专员职责

- 1、在每日正常工作中按不同时间，对保洁、绿化班组进行巡回督导、检查，并审核员工工作质量。
- 2、完成日常的质量检查记录统计每天的质量信息，按周、月工作情况进行汇总反馈。
- 3、每月做好满意度调查、员工月考核汇总及时提交。
- 4、随时掌握工作情况，解决在服务过程中出现的问题，并落实、追踪、确保质量问题得到改善及解决。
- 5、定期针对质检情况进行分享，提升培训员工业务技能、常用设备的使用及服务水平，确保整体服务质量。
- 6、对仓库物品及设备管理，审核保洁、绿化组物资出入库的检查。
- 7、完成上级交办的其他任务



主管职责

- 1、监督和检查班组日常工作任务的完成情况及服务质量的优劣，及时安排处理；
- 2、监督花木的生长、美化布局,发现问题及时要求工作人员进行修整纠正；
- 3、对于保洁/绿化/服务工作中出现的难点问题和漏洞，进行全面协调处理并迅速解决问题；
- 4、熟悉班组各岗位工作职责，各个岗位工作程序操作规程，并负责组织员工学习业务技能，做好培训记录；
- 5、负责班组各项事务的每月考核工作提交；
- 6、监督本组员工的考勤、出勤情况，并对下属员工进行工作考核；
- 7、监督和验收领班对各项工作的完成情况；
- 8、对仓库物品及设备管理，做好审核物资出入库
- 9、对于本班组的投诉，立即做好妥善处理工作，对于无法解决的及时上报上级；
- 10、保障各种考试和参观的工作；
- 11、完成上级交办的其他任务。



领班职责

- 1、组织和安排员工完成岗位工作，并检查完成情况；
- 2、管控物品及设备的领用和保管，做好出入库记录，节能降耗；
- 3、熟悉班组各个岗位工作职责及操作规程；
- 4、每天对班组的工作完成情况进行巡检，填写《巡检记录表》，并及时处理整改；
- 5、每周至少召开两次班前会，做好记录；
- 6、检查所管辖区域的保洁/绿化/服务情况，无法解决和完成的反馈上级；
- 7、保障各种考试和参观工作的完成；
- 8、完成上级交办的其他任务。
- 9、业主交办的工作事项要及时向主管汇报；
- 10、完成上级交办的各项临时工作任务。



保洁员岗位职责

- 1、负责楼层大厅、办公场所、公共走廊，卫生间等区域的环境保洁工作，保证楼层区域内无卫生死角；
- 2、负责各楼层墙面、教室门窗、设备设施的清洁工作；
- 3、每天清洁楼层、台阶地面垃圾和灰尘，并定时清扫顶部蜘蛛网；
- 4、完成上级交办的各项临时任务。



道路保洁员岗位职责

- 1、每天清扫划分区域的道路收拾生活垃圾、树叶，因天气原因造成的道路路面不整洁，必须清扫多次；
- 2、熟悉各种清洁剂的使用方法，对路面大面积油污、垃圾桶、黄泥迹及时清洗；
- 3、按照操作程序、质量标准工作；
- 4、完成上级交办的各项临时任务。



绿化员岗位职责

- 1、负责全校花、草、树木种植与管理，定期浇水、治虫、修剪、清扫做到草坪内无杂草，树木无枯枝。
- 2、为各种会议场所、办公室摆好观赏植物，并做好护理工作。
- 3、不断提高护养种植业务水平，争取校园四季常绿，四季花开。
- 4、完成上级交办的各项临时工作任务。

四、岗位标准





保洁作业工作标准

阶段	步骤	工作内容	工作标准
1.卫生间保洁	第一步	a)立“清洁卫生 暂停使用”指示牌于门口; b)立“小心地滑”提示牌于卫生间内; c)准备工具,胶手套、小卷纸、马桶刷、地刷、扫把、拖把、百洁布、洁厕灵、漂白水等。	a)检查用具是否齐全可用,如有破损、短缺则经领班同意后填写《物品领、借用记录表》领用。 b)蹲便器与地板接缝处刷洗干净,无水渍和污迹; c)注意请勿打湿小便器上方的自动冲水感应器; d)卫生间内所有物料物资等是校方单独需求提供。
	第二步	a)根据物料物资需求配备洗手液、擦手纸等; b)蹲位添纸。	a)确保纸盒和皂液器内无缺,及时添加; b)确保蹲位保持有纸;
	第三步	a)先用清水冲洗蹲位墙体,擦拭卷纸盒外缘,再用马桶刷和洁厕灵刷洗蹲便器及小便器,如遇顽固污渍则使用漂白水浸泡进行清洗; b)及时清理垃圾桶内的垃圾。	a)蹲便器、小便器内无黄渍;; b)垃圾桶内垃圾不能超出三分之二,确保无异味。
	第四步	a)用毛套和玻璃水擦洗玻璃镜面,再用玻璃刮刮干水渍; b)清洁洗手池、洗手池台面和皂液盒; c)清理干净洗手池下水口芯;	a)洗手台镜面无水渍、无污渍; b)洗手台和洗手池内无污渍、无杂物、无水渍; c)洗手池下水口芯无杂物堵塞。
	第五步	a)先用清水冲洗卫生间墙面,再用玻璃刮刮干水渍; b)用湿毛巾擦拭烘干机、电源开关及警示牌等; c)清扫地面垃圾,然后在地板上均匀撒上洗衣粉,放少量水浸泡几分钟,再用地刷刷洗;如遇顽固污渍则用漂白水浸泡后进行清洗;	a)目视卫生间墙面、地面无污渍、无水渍; b)天花板、排风口等目视无灰尘、蜘蛛网;
	第六步	a)清洁卫生间门组件; b)及时清洗大垃圾桶卫生干净; c)喷上香香公主; d)填写卫生间清洁记录表。	a)确保卫生间门组件无灰尘、无污渍; b)垃圾桶内垃圾不能超出三分之二,确保无异味; c)室内无异味; d)卫生间清洁记录表及时填写完整。 e)卫生间清洗频率每日至少两次。



保洁作业工作标准

阶段	步骤	工作内容	工作标准
2.楼层保洁	第一步	准备工具, 铲刀、扫把、垃圾斗、拖把、尘推、尘推剂、毛巾、毛套、玻璃刮等。	检查用具是否齐全可用, 如有破损、短缺则经领班同意后填写《物品领、借用记录表》领用。
	第二步	a)清理前后门两侧、电梯口垃圾桶; b)用扫把打扫楼层地面、台阶。	a)垃圾桶内垃圾不能超出三分之二; b)台阶处无杂物。
	第三步	a)用铲刀清除地面胶印, 并用扫把清扫杂物; b)将尘推剂倒于尘推布上, 清洁楼层地板和台阶; c)先用玻璃水兑水浸湿毛套擦拭玻璃门, 再用玻璃刮刮干水渍, 最后用不掉毛的毛巾擦拭干净; d)擦拭不锈钢、窗台、消防箱等;	a)玻璃门无手印、无灰尘, 保持光亮、干净; b)大堂的不锈钢、窗台、消防箱等保持无污渍、无灰尘; c)每日地板推尘至少2次。
	第四步	定期使用洗地机对大理石地面进行打磨抛光保养。	无污渍、保持光亮整洁。



保洁作业工作标准

阶段	步骤	工作内容	工作标准
3.通道保洁	第一步	准备工具, 扫把、垃圾斗、拖把、毛巾等。	检查用具是否齐全可用, 如有破损、短缺则经领班同意后填写《物品领、借用记录表》领用。
	第二步	a)擦拭通道内墙面、玻璃墙面、玻璃门、门框、楼梯扶手、不锈钢、壁灯、消防栓箱及通道内一切设施; b)清扫楼梯台阶、楼道走廊地面; c)清理开水间台面、开水器。	a)及时清理烟灰缸内烟头; b)垃圾桶内垃圾不能超过三分之二; c)地板和梯级目视干净无杂物、污渍、水渍、灰尘及垃圾; d)楼梯扶手护栏干净; e)梯间顶面无蜘蛛网、灰尘; f)地脚线干净无灰尘; g)不锈钢、壁灯、门框、消防栓箱及通道内一切设施无灰尘; h)玻璃墙面、玻璃门目视无手印和灰尘, 保持光亮、干净; i)开水间台面干净整洁、无杂物, 开水器表面无灰尘, 开水器出水口无水垢; j)每周拖地至少1次以上。



保洁作业工作标准

阶段	步骤	工作内容	工作标准
4.垃圾清理		将楼道垃圾桶内垃圾收集到一起后进行垃圾分类，然后送到指定垃圾房处，校方指定收垃圾公司清运	a)垃圾清理楼道垃圾篓清理次数，各区域每日2次以上； b)垃圾要日产日清； c)垃圾桶表面要保持干净无灰尘。
5.办公室保洁	第一步	准备工具，扫把、胶手套、垃圾斗、拖把、毛巾、垃圾袋、碧丽珠等。	检查用具是否齐全可用，如有破损、短缺则经领班同意后填写《物品领、借用记录表》领用。
	第二步	擦玻璃窗、窗台、办公桌台面；清理烟灰缸及垃圾桶；清扫并拖地板；清洗茶杯；察看绿植的摆放及更换、室内设施是否有异常现象；	a)严禁随意移动和摆放室内物品，确有清洁需要，请示相关人员后再进行整理；清洁时注意轻拿轻放； b)不应扔掉垃圾筒以外的有记录的纸张； c)将清洁过程中曾移动的物品恢复原位； d)发现有损坏需立即电话报修； e)垃圾桶内垃圾不能超过三分之二，每日清理垃圾1次以上； f)地面干净保持无污渍、无垃圾； g)玻璃门保持无明显污迹、手印等；
	第三步	定期用碧丽珠清洁和保养沙发	沙发表面及折叠处无明显污渍、无灰尘；



保洁作业工作标准

阶段	步骤	工作内容	工作标准
6.电梯轿箱保洁	第一步	准备工具, 扫把、胶手套、垃圾斗、毛巾等。	检查用具是否齐全可用, 如有破损、短缺则经领班同意后填写《物品领、借用记录表》领用。
	第二步	清洁壁板、电梯按钮、清洁地毯。	a)不锈钢壁板光亮无灰尘、手印、污迹; 用纸巾擦拭30CM无明显污尘; b)地毯干净无污迹; c)灯具天花表面无灰尘、蜘蛛网; d)每日清洁2次, 每周保养1次。
7.垃圾清运		清收垃圾, 集中送至垃圾处。	日产日清; 垃圾清运过程中散落地的垃圾清扫干净。
8.监督检查		主管和领班对现场各项工作进行抽检, 监督检查工作执行和完成情况。	a)主管每日至少巡检二次, 领班每天至少巡检三次; b)达到校方的合理要求。
9.记录		如发现不合格项, 及时进行整改。	确保无有效投诉, 并在《巡检记录表》上做好记录。



道路保洁工作标准

阶段	步骤	工作内容	工作标准
1.道路清洁	第一步	准备工具人力三轮车, 扫把、垃圾斗、垃圾袋、火钳等工具。	检查用具是否齐全可用, 如有破损、短缺则经领班同意后填写《物品领、借用记录表》领用。
	第二步	边走边清扫地面上纸屑、烟头、树叶、泥沙等垃圾。	a)每日对指定道路、两侧行人路不定时清扫, 至少2遍以上, 并巡回保洁; b)目视地面无杂物、积水无明显污渍、泥沙; c)路面垃圾滞留时间不能超过1小时。
2. 金、银砚池清洁	第一步	日常: 用捞筛对池面漂浮物打捞。	无大块漂浮物。
3.垃圾清理		a)将校园路面垃圾桶内垃圾收集到一起后进行垃圾分类, 然后送到垃圾处。	a)垃圾桶校园区域每日2次以上, 垃圾要日产日清; b)垃圾桶表面要每周清洗一次, 不锈钢垃圾桶清洗后要上油保养。
4.监督检查		a)主管和领班对现场各项工作进行巡检, 监督检查工作执行和完成情况。	a) 主管每日至少巡检二次, 领班每天至少巡检三次; b)达到校方的合理要求。
5.记录		如发现不合格项, 及时进行整改。	确保无有效投诉, 并在《巡检记录表》上做好记录。



天台保洁工作流程

阶段	工作内容	工作标准
1.清理垃圾	准备好扫把、垃圾斗、垃圾袋等清洁工具，清理各楼宇天台垃圾、泥沙和烟头。	无明显杂物。
2.清理排水口	清除和清理各楼宇天台、阳台排水口泥沙垃圾，清理地漏内外网。	排水口无异物，保持流水通畅不积水。
3.注意事项	a)清理工具、杂物和垃圾不能往下丢,禁止攀爬、坐卧楼体边沿，以防发生安全事故。 b)所有垃圾均须全部放入垃圾桶中，大件垃圾请自行运下放入楼内垃圾桶，避免风吹形成污染和高空坠物。	



绿化工作标准

阶段	步骤	工作内容	工作标准
1.修剪树木	第一步	a)全面进行整形修剪作业; b)对树木上的枯死枝、伤残枝、病虫枝进行修剪; c)清理残枝枯叶;	a)做到树木整洁、美观; b)园林树木树冠完整美观,分枝点合适,枝条粗壮,无枯枝死杈; c)及时清理残枝枯叶,保证该树范围内无枯枝落叶;
	第二步	a)新植树木剥芽; b)雨季将来临,可将过大过密树冠适当疏剪,与电线有矛盾的枝杈也应修剪;	a)合理修剪,避免剪坏树枝; b)主侧枝分布匀称、数量适宜、修剪科学合理;
2.树木维护	第一步	a)对于易受损坏的树木要加强保护; b)采取设立支撑、去除过多重复枝条等方法加强保护。	a)落叶树新梢生长健壮,叶片大小、颜色正常; b)做到及时发现及时保护;
	第二步	a)按时对植物进行病虫害防治, b)进行预防为主,综合治理。	a)无黄叶、焦叶、卷叶,正常叶片保存率在95%以上; b)合理运用所学专业知识和治理;



绿化工作标准

阶段	步骤	工作内容	工作标准
3.施肥		a)采用有机肥和无机肥相结合的施肥方法; b)结合灌水追施化肥; c)对一些开花植物及生长较弱枝条不够充实的树木追施氮、磷、钾肥;	a)生长健壮。新建绿地各种植物两年内达到正常形态。 b)专业科学合理施肥;
4.草坪修剪		a)草坪及地被植物整齐一致,覆盖率95 %以上; b)绿篱、色块等修剪及时,枝叶茂密,整齐一致	a)草坪内无杂草、死草; b)绿地整洁,无杂物
5.绿化带、花坛修剪		a)花灌木开花及时、正常,修剪及时; b)花坛、花带轮廓清晰,整齐美观,适时开花,无残缺;	a) 开花的攀缘植物能适时开花; b)达到校方的要求;

注意事项

- a)正在清洗地面作业时，一定要在醒目位置摆放“小心地滑”的指示牌；
- b)使用清洁剂时，需配带胶手套进行操作，不得直接用手接触。

报告和记录

本标准产生以下报告和记录

- 《卫生间清洁记录表》
- 《巡检记录表》
- 《物品领/借用记录表》
- 《公共区消毒记录表》
- 《电梯消毒记录表》
- 《设备维护保养记录表》





谢谢

